

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN INFORMASI DAN PERIZINAN INVESTASI DI BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL PROVINSI SULAWESI UTARA

Eli Kristian Saragih

Joyce Jacinta Rares

Joorie M. Ruru

Abstrak: The system of Licensing and Investment information services Electronically (SPIPISE) is the innovation of public service that aims to bring about the licensing service and non-licensing better. The system of Licensing and Investment information services electronically allows investors to do simply licensing arrangements, cheap, efficient, and predictable. The system of Licensing And Investment information services Electronically also provides convenience for officers of the capital investment Coordination Agency (BKPM) and Integrated Service of one door (PTSP) to do the validation and get data in processing the application for the investment into capital investment coordination board authority nor one door Integrated Services. The system of Licensing and Investment information services electronically has three (3) main menu; information capital investment, capital investment and Supporting Services. Implementation of the system of Licensing and Investment information services electronically viewed from 4 implementation theory according to Edward III, namely: communication, resources, attitudes and bureaucratic structure. This research uses descriptive method of kualitatif approach through an in-depth interview to 10 (ten) informants, observation and search additional documents in the form of a list of guidelines for interviewing, recording device and stationery to write. The results showed that in general the system of Licensing and Investment information services electronically has not gone well.

Key words: *Implementation of Licensing and Investment Information Service*

PENDAHULUAN

Menghadapi Era Globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, pemerintah hendaknya bisa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan publik. Pada umumnya di Indonesia sendiri, pelayanan publik yang diberikan oleh sektor Publik lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor Swasta. Pelayanan Publik di Indonesia masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus

mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek gratifikasi, hal semacam ini merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Pengurusan perizinan adalah hal yang selama ini dikeluhkan oleh Masyarakat, begitu pula dengan para Investor, disamping waktu yang cukup lama juga biaya yang tidak jelas, serta keraguan akan terjaminnya keamanan berinvestasi. Sedangkan Penanaman modal sangat penting artinya di tengah-tengah keterbatasan pemerintah dalam membiayai segala jenis kebutuhan pembangunan, sehingga Pemerintah bisa merangsang

partisipasi sektor Swasta untuk menyukseskan program pembangunan nasional. Penanaman modal asing maupun penanaman modal dalam negeri sangatlah dibutuhkan oleh bangsa Indonesia demi kemajuan negara Indonesia. Minat dari para Investor sangat ditentukan oleh iklim Investasi dari suatu Negara. Salah satu faktor yang dijadikan parameter untuk menilai apakah tempat berinvestasi kondusif atau tidak, yaitu adanya kepastian hukum. Artinya, apakah pelaku investasi/ investor dalam menanamkan modal dijamin oleh peraturan perundang-undangan yang jelas. Oleh karena itu, tantangan yang dihadapi Indonesia adalah bagaimana menciptakan iklim Investasi yang kondusif, kompetitif agar mampu bersaing dengan Negara-Negara lain yang juga tengah berupaya untuk menarik Investor masuk ke Negaranya.

Sejalan dengan hal Tersebut Pusat Pengelolaan Data dan Informasi Badan Koordinasi Penanaman Modal (Pusdatin BKPM) sesuai kewenangan yang diberikan telah membangun Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik yang disingkat dengan SPIPISE. Sistem ini dibuat menurut bisnis proses dan dinamika pelayanan perizinan di BKPM pusat dan Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah. Sistem ini dikembangkan sesuai peraturan Kepala BKPM No. 14 Tahun 2009 tentang Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik, yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Perbaikan iklim

investasi daerah merupakan keniscayaan bagi peningkatan kinerja investasi nasional.

Badan koordinasi penanaman modal pemerintah Sulawesi Utara dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya dibidang perizinan investasi, serta dalam upaya untuk menjadikan iklim investasi daerah semakin kondusif, turut menerapkan Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) sebagai inovasi pelayanan publik yang lebih maksimal. Ini diharapkan terjadi melalui kemudahan mendapatkan informasi dan percepatan proses perizinan penanaman modal. Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) ini memudahkan investor untuk melakukan pengurusan perizinan secara simpel, murah, efisien, Dan *predictable*. SPIPISE juga merupakan sistem informasi yang dibangun untuk memberikan kemudahan, menciptakan transparansi dan kepastian hukum bagi investor.

Mengacu pada harapan serta manfaat yang terkandung dalam penerapan SPIPISE itu sendiri, di Provinsi Sulawesi Utara masih belum sepenuhnya memperoleh keseluruhan manfaat dan kemudahan yang seharusnya diperoleh dengan menerapkan SPIPISE ini, hal ini dikarenakan oleh beberapa kendala yang masih perlu di tangani dengan cepat. Kendala- kendala maupun masalah-masalah penerapan SPIPISE ini, dilihat berlandaskan teori implementasi dari Edward III, yang menyarankan untuk memperhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi

efektif, isu tersebut terdiri dari: Komunikasi, *Resource* (sumberdaya), *Disposition* (kesediaan dari para implementor), Struktur birokrasi.

Berdasarkan teori implementasi kebijakan dari Edward III tersebut, Kendala-kendala maupun masalah-masalah yang terdapat dalam penerapan SPIPISE ini, Jika dilihat dari Struktur Birokrasi nya, diantaranya adalah; model pengaturan investasi di daerah masih bersifat dualisme, Hal ini terlihat dari belum tergabungnya dua kantor yang mengurus tentang perizinan ini, yaitu BKPM dan Kantor Perizinan, sehingga membutuhkan proses waktu untuk pengelolaan data dari Kantor Perizinan ke BKPM maupun sebaliknya.

Belum adanya Sinkronisasi dan harmonisasi peraturan pusat dan daerah terkait penanaman modal, sehingga perlu dilakukan penyusunan rekomendasi penghapusan peraturan perundang-undangan di pusat dan daerah yang menghambat penanaman modal. Masalah lainnya yaitu belum adanya Perda Pemprov Sulawesi Utara yang khusus mengatur tentang investasi secara spesifik, mengingat investasi merupakan kegiatan di bidang usaha, maka Perda yang banyak berkaitan dengan kegiatan investasi tersebut adalah Peraturan Daerah Retribusi, Peraturan Daerah Perizinan, dan Peraturan dan Jasa Usaha. Peraturan-peraturan daerah seperti ini tidak terlalu fokus pada kegiatan investasi tetapi disama-ratakan dimana setiap kegiatan usaha akan dipungut biaya tanpa memandang

apakah itu penanaman modal atau usaha lainnya.

Permasalahan lain yaitu kurang nya pengetahuan masyarakat akan adanya sistem SPIPISE ini sehingga masyarakat, atau pun calon investor terlebih dahulu mengurungkan niat untuk menjadi investor karena masih ada pemahaman bahwa pengurusan perizinan sangatlah berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang begitu lama. Para investor lebih cenderung untuk tetap datang ke kantor pelayanan perizinan untuk mengurus hal-hal yang seharusnya bisa mereka lakukan secara online saja, kemudian masih banyak pegawai yang belum faham akan Tugas Pokok dan Fungsi masing-masing, serta belum tersedianya fasilitas komunikasi yang memadai. Kendala yang dihadapi oleh pegawai SPIPISE itu sendiri adalah ketika terjadi permasalahan pada jaringan SPIPISE itu sendiri, fasilitas Fisik merupakan faktor penting dalam Implementasi Kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil dan begitu juga sebaliknya, fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) yang memadai akan sia-sia saja jika tidak ada staf atau pegawai yang berkompeten.

Untuk itu Di Provinsi Sulawesi Utara, diperlukan perubahan-perubahan yang biasa menjadikan iklim investasi yang lebih kondusif, yaitu jaminan keamanan, kepastian hukum, prasarana penanaman modal yang

memadai dan juga adanya kemudahan-kemudahan dalam pengurusan perizinan penanaman modal, Mengingat betapa pentingnya investasi dari para investor sebagai salah satu sumber Keuangan Negara dalam rangka untuk membiayai kegiatan-kegiatan pembangunan dan Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang: Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi secara elektronik Di Badan Koordinasi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Utara.

Implementasi menurut teori Jones (1987): *“Those activities directed toward putting a program into effect”* (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), Edwards III (1994:1) bahwa tanpa implementasi yang efektif maka implementasi kebijakan adalah aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarah yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola *input* untuk menghasilkan *output* atau *outcome* bagi masyarakat. Pengertian implementasi menurut Grindle (1980: 7) dalam Haedar, Akib: Antonius Tarigan, Implementasi merupakan proses umum tindakan administrative yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn (Wahab, 2006: 65), implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu/pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Implementasi kebijakan pada prinsipnya

adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya tidak lebih dan tidak kurang.

Menurut Prayitno & Erman Amti (2004:259-260) layanan informasi adalah kegiatan memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan, atau untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki. Dengan demikian, layanan informasi itu pertama-tama merupakan perwujudan dari fungsi pemahaman dalam bimbingan dan konseling.

Philipus M Hudjon , Pengantar Hukum Perizinan, FH Unair Surabaya, 1991(3) menyebutkan bahwa izin adalah merupakan “suatu persetujuan pemerintah , untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan”. Pengertian izin menurut P.M. Hadjon adalah “suatu persetujuan pemerintah, untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan- ketentuan larangan perundangan”. Tujuan dari dikeluarkannya suatu izin adalah untuk mengendalikan sekaligus sebagai alat pengawasan bagi pemerintah terhadap kegiatan- kegiatan warga masyarakat. Salah satu bentuk aktivitas/atau kegiatan yang membutuhkan pengaturan dengan sistem izin adalah investasi, karena investasi dalam pelaksanaannya akan memanfaatkan potensi sumber daya alam yang ada di wilayah tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa yang bernilai ekonomis.

Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) adalah Sistem elektronik pelayanan perizinan dan nonperizinan yang terintegrasi antara BKPM dan kementerian/Lembaga Pemerintah Non Departemen yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan, PDPPM, dan PDKPM. Maksudnya untuk mengatur penanam modal, penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang penanaman modal, serta instansi teknis dalam mengajukan permohonan, atau penyelenggaraan perizinan dan non perizinan dengan SPIPISE.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam (moleong, 2006:4), kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara utuh. Dengan menggunakan metode kualitatif peneliti mencari semua data yang dibutuhkan, kemudian di kelompok-kelompokkan menjadi lebih spesifik. Di dalam metode kualitatif, proses risetnya berawal dari satu observasi atau gejala.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperjelas fenomena dengan sedalam-dalam nya dan mengumpulkan data sedalam-dalam nya. Riset ini tidak memerlukan besarnya populasi atau sampel. Di sini yang

lebih ditekankan persoalan kedalaman (kualitas) dan bukan banyaknya (kuantitas) data. (Kriyantono, 2006:46). Berdasarkan Jenis penelitian kualitatif ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana penelitian ini hanya memaparkan situasi atau peristiwa dan tidak mencari atau menjelaskan hubungan serta tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Sehingga melalui penelitian ini, peneliti bermaksud mendeskripsikan mengenai Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik Di Badan Koordinasi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Utara

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan menjadi objek penelitian adalah Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Provinsi Sulawesi Utara.

C. Informan

Dalam penelitian kualitatif tidak terlalu mementingkan jumlah informan atau responden, tetapi lebih mementingkan *content*, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi, baik mengenai orang, peristiwa, atau hal. Kegiatan pengambilan informan dilakukan menggunakan teknik *snowball sampling* (bola salju). Dimana informan tidak ditentukan terlebih dahulu, melainkan akan menggelinging mengikuti prinsip bola salju. Dalam *snowball sampling*, diidentifikasi awal mula dari seseorang atau kasus masuk dalam kriteria penelitian. Kemudian berdasarkan

hubungan keterkaitan langsung maupun tidak langsung dalam suatu jaringan, dapat ditemukan responden berikutnya atau unit sampel berikutnya. Dan demikian seterusnya proses sampling ini berjalan sampai didapatkan informasi yang cukup dan jumlah sampel yang memadai dan akurat untuk dapat dianalisis guna menarik kesimpulan penelitian. Kriteria penentu informan dalam penelitian ini adalah Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Utara, pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Badan Koordinasi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Utara, khususnya di bidang sistem pelayanan informasi dan perizinan investasi (SPIPISE).

D. Jenis Data

Jenis data yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan terlibat langsung dengan objek penelitian maupun melalui pengamatan secara langsung di Badan Koordinasi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Utara
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak Langsung atau data yang telah tersedia dari hasil pengumpulan data instansi terkait dengan objek penelitian. Data ini diperoleh dari pendataan dokumen arsip-arsip, laporan-laporan, catatan-catatan tentang Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan

Investasi Secara Elektronik Di Badan Koordinasi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Utara

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara)

Adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut interviewer, sedangkan orang yang diwawancarai disebut interview. Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data primer dari responden atau informan. Teknik ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara langsung kepada pihak yang terkait untuk mendapatkan keterangan secara lisan mengenai implementasi SPIPISE.

2. Studi Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data sekunder, Teknik ini dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan data yang bersumber dari arsip-arsip, catatan-catatan, dan laporan-laporan mengenai implementasi SPIPISE.

3. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung di lokasi penelitian terhadap proses implementasi SPIPISE di lokasi penelitian. Dengan pengamatan langsung di lokasi penelitian peneliti dapat melihat dan mengamati sendiri proses implementasi SPIPISE.

F. Cara Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka sesuai dengan ini, teknik analisis data yang digunakan ialah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian yang menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif adalah berdasarkan pada tabel frekuensi yaitu hasil pengumpulan data direduksi. Istilah reduksi menurut (*Maleong: 1989*). Dalam penelitian kualitatif ialah merangkum data, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting. Langkah-langkah dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hak-hak pokok yang penting, dicari tema dan polanya.
2. Penyajian data, penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowchart dan sejenisnya, atau dilakukan penyajian data dengan teks bersifat naratif.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Hasil wawancara tentang implementasi sistem pelayanan informasi dan perizinan investasi di badan koordinasi penanaman modal provinsi Sulawesi utara;

1. Komunikasi, Berdasarkan hasil wawancara yang ada para informan menyatakan bahwa setiap informasi disampaikan dengan cukup sederhana serta mudah di pahami, Hanya saja mengenai

sistem komunikasi nya masih cukup berbelit-belit

2. Sumber Daya, Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang ada, keadaan sumberdaya pada kantor BKPM maupun PTSP masih belum sepenuhnya baik
3. Disposisi, Aspek Disposisi atau Sikap, berdasarkan hasil wawancara, informan menjelaskan bahwa sikap/ disiplin pegawai telah baik, mereka cukup ramah. Dari segi kehadiran maupun keterlambatan juga sudah tidak menjadi masalah lagi.
4. Struktur organisasi, Dari hasil wawancara serta observasi yang dilakukan, Struktur organisasi yang ada masih cenderung berbelit-belit, seakan-akan mereka mempunyai dua garis koordinasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan, Berikut uraian kesimpulan Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) Di Badan Koordinasi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Utara:

1. Komunikasi, yang terjalin antara pembuat kebijakan (*policy maker*) yaitu pihak BKPM kepada pelaksana kebijakan (*policy implementor*) yaitu pihak PTSP sudah bagus, sudah jelas dan dapat di pahami dengan baik begitu juga dari pihak pemberi layanan kepada kelompok sasaran, mereka telah menyampaikan setiap informasi yang terkait dengan kebijakan SPIPISE ini

secara sederhana sehingga para investor/calon investor dapat dengan mudah memahami secara jelas mengenai kebijakan ini.

2. Sumber Daya, Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek sumberdayanya masih kurang optimal. Dari sumber daya manusia (*staff*) masih banyak staf yang belum faham akan tugas pokok dan fungsi masing-masing berdasarkan sub bidang yang mereka tekuni, kemudian masih ada kekosongan jabatan di BKPM, Untuk petugas pelayanan SPIPISE yang ada di kantor PTSP, dari segi kualitas mereka sudah cukup terampil, profesional dan kompeten dalam bidang pelayanan SPIPISE ini, tapi dari segi kuantitas atau jumlah pegawai yang ada masih perlu adanya penambahan. Dari aspek Anggaran (*budgetary*) sudah baik, untuk aspek Fasilitas (*facility*) masih belum sepenuhnya baik karena, terkait dari keadaan gedung Kantor pelayanan masih belum baik begitu juga dengan keadaan jaringan yang sering mengalami gangguan membuat pelayanan perizinan menjadi lambat. Dari unsur Informasi dan kewenangan (*Information And Authority*) sudah cukup relevan, terkait dengan bagaimana mengimplementasikan kebijakan SPIPISE ini, namun dari segi kewenangan, sistem dari kebijakan ini masih terlalu terpusat.
3. Disposisi, bahwa sikap pegawai sudah baik. dari pihak pimpinan, maupun pegawai yang ada di BKPM serta pegawai

pelaksana kebijakan SPIPISE, telah memiliki sifat kejujuran, komitmen yang tinggi, dan semangat pengabdian dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka, khususnya dalam mengimplementasikan kebijakan SPIPISE, dan memiliki sifat yang ramah dalam memberikan pelayanan.

4. Struktur Birokrasi, bahwa dari Aspek struktur organisasi yang melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri masih belum optimal, hal ini terlihat dari alur pelayanan Sementara atau SOP yang ada masih bersifat peralihan kemudian mekanisme pelayanan bersifat validasi/verifikasi ganda antara kantor BKPM dan PTSP dan hal ini cukup dirasa terlalu berbelit-belit.

B. Saran

Sesuai dengan aspek indikator penelitian, maka dapat direkomendasikan saran sebagai berikut:

1. Komunikasi, Diharapkan pihak PTSP maupun BKPM dapat mempertahankan sistem komunikasi yang sudah bagus, sudah jelas dan dapat di pahami dengan baik.
2. Sumberdaya, Perlu di rancang tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang yang ada di BKPM agar masing-masing pegawai tanggap dengan Tupoksi masing-masing, kekosongan jabatan serta kekurangan pegawai harus segera di isi, pembangunan kantor pelayanan yang memenuhi standard nasional dan penggabungan kantor BKPM dan PTSP harus segera dilaksanakan, serta

- dari pusat disarankan bisa membuat kebijaksanaan terkait masalah jaringan yang sering mengalami gangguan serta masalah sistem yang kerap kali mengalami *error*.
3. Disposisi, Untuk aspek Disposisi sudah baik, BKPM dan PTSP diharapkan mampu mempertahankan sifat kejujuran, sifat yang ramah dalam memberikan pelayanan, komitmen yang tinggi, dan semangat pengabdian dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka, khususnya dalam mengimplementasikan kebijakan SPIPISE.
 4. Struktur Birokrasi, Untuk Aspek struktur organisasi yang melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri diharapkan secepatnya membentuk SOP yang *permanent*, kemudian Penggabungan BKPM dan PTSP menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat diwujudkan secepatnya, Untuk menghindari struktur organisasi yang dirasa terlalu berbelit-belit.

Daftar Pustaka

- Moleong, Lexy J. 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pt. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Mulyadi deddy, 2015 *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Philipus M. Hadjon, Pengantar Hukum Perizinan, Yuridika, Surabaya, 1993
- Van Meter, Donald S. Dan Carl E. Van Horn. 1975. *The Policy Implementation Process. Administration dan society Journal*.
- Akib, Haedar dan Antonious Tarigan. Artikulasi Konsep Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya. Jurnal. 2008.
- Jones, Charles O. 1994. Pengantar Kebijakan Publik (Publik Policy), Jakarta: PT. Raja grafindo Persada. Terjemahan Didik Septiyanto
- Nugroho Riant, 2012. *Public Policy*, edisi ketiga, revisi, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.